

ABSTRAK

Bank Jabar Banten Kantor Cabang Utama Bandung merupakan Badan Usaha Milik Daerah yang bergerak di bidang perbankan, permasalahan yang dihadapi yaitu nasabah mendapat pengalaman yang kurang memuaskan dari perusahaan sehubungan dengan pelayanan. Permasalahan tersebut diduga disebabkan perusahaan kurang mampu memberikan pelayanan yang dijanjikan kepada nasabah.

Tujuan penelitian yang dilakukan, untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Jabar Banten Kantor Cabang Utama Bandung. Metode yang digunakan adalah menggunakan Deskriptif Analisis. Teknik Pengumpulan Data yang dilakukan, observasi non partisipan, wawancara terstruktur, angket, dan penelitian kepustakaan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Jabar Banten Kantor Cabang Utama Bandung. Berdasarkan koefisien determinasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 77,63% atau dapat pula dikatakan bahwa pengaruh yang terjadi pada kepuasan nasabah sebesar 77,63% ditentukan oleh kualitas pelayanan, Sedangkan sisanya sebesar 22,37% ditentukan oleh faktor-faktor lain diluar penelitian, seperti kualitas produk atau jasa yang ditawarkan, perilaku nasabah dan sebagainya.

Hambatan-hambatan yang dihadapi oleh kegiatan kualitas pelayanan pada Bank Jabar Kantor Cabang Utama Bandung salah satunya yaitu perusahaan kurang mampu memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan akurat. Hal tersebut disebabkan karena banyaknya karyawan yang bersifat kontrak atau *outsourcing* di setiap unit yang kurang berpengalaman sedangkan karyawan tetap jumlahnya terbatas dan masing-masing karyawan sudah mempunyai tugas tersendiri sehingga menghambat proses pelayanan atau transaksi.

Saran peneliti yang dapat diungkapkan salah satunya yaitu pihak Bank Jabar Banten sebaiknya mengadakan pelatihan dan pendidikan secara reguler dan terjadwal terhadap para karyawan dan tidak mengganggu waktu bekerja bagi para karyawannya, baik itu karyawan tetap ataupun karyawan kontrak atau *outsourcing* yang diharapkan dapat menciptakan sumber daya manusia yang lebih handal dan berkualitas, sehingga meningkatkan kegiatan pelayanan secara tepat, cepat, dan berkualitas dalam melayani nasabah.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Bank Jabar Banten Principal Office of branch Bandung is region property corporation that active in banking, the problem that they faced that is costumer gets experience less satisfy from company relate with services. It happen caused to company indigent gives good service to customer.

The objective of this research is to detect service quality influence towards customer satisfaction in Bank Jabar Banten Principal Office of branch Bandung. The research method that used is analysis descriptive method. Techniques to collecting data are using library reseach technique and field research, interview, observation non participant and questionare.

Based on data that got from researches result shows that service quality influence positive influence existence towards customer satisfaction in Bank Jabar Banten Principal Office of branch Bandung. Based on service quality influence determination coefficient towards customer satisfaction as big as 77,63% or can also be said that influence that in customer satisfaction as big as 77,63% determined by services quality, while the rest as big as 22,37% determine by factors other out of watchfulness, like product quality or service on the market, costumer behavior and as it.

Obstacles that feced by service quality activity in Bank Jabar Banten Principal Office of branch Bandung one of them that is companies indigent gives good service immediately and accurated. The mentioned is couosed because employee quality has contract or outsourcing at every unit less as case hardened while permanent employee limited amount to each employee has task own so that has retarded service process or transaction.

Suggestion that can researcher be unfolded one of them that is Bank side Jabar Banten should hold training and education regularly and schedule towards employees and doesn't disturbe time works to all the employee, good that is permanent employee and or contract employee or outsourcing supposed can creat human resource more better than and heve a certain quality, so that increase service activity correctly, hurry, and have a certaint quality in serve customer.

Keyword: Service Quality

ABSTRAK

Bank Jabar Banten Kantor Cabang Utama Bandung mangrupikeun Badan Usaha Milik Daerah anu ngagarap dina widang perbankan, pasualan anu disinghareupan nyaeta nasabah narima pengalaman anu kirang saluyu tina pausahaan sahubungan sareng palayanan. Cukang lantaran pasualan eta dibalukarkeun disababkeun pausahaan kirang mampu masihan palayanan anu dijanjikeun ka nasabah.

Maksud panalungtikan ieu, kanggo ngauningakeun pangaruh kualitas palayanan kana kapuasan nasabah dina Bank Jabar Banten Kantor Cabang Utama Bandung. Metode anu dianggo nyaeta nganggo Deskriptif Analisis, nyaeta nganggo teknik panalungtikan kapustakaaan, panalungtikan dilapangan, panitenan tanpartisipasi, wawancara ka stuktur, sareng angket.

Dumasar data anu katarima dina hasil panalungtikan netelakeun yen ayana pangaruh positif pangaruh kualitas palayanan kana kapuasan nasabah dina Bank Jabar Banten Kantor Cabang Utama Bandung. Dumasar koefisien determinasi pangaruh kualitas palayanan kana kapuasan nasabah nyaeta anu gedena 77,63% atawa tiasa oge disebut pangaruh anu kajantenan dina kapuasan nasabah anu gedena 77,63% ditangtukeun ku kualitas palayanan, saterasna sesana anu gedena 22,37% ditangtukeun ku faktor-faktor sanes di luar panalungtikan, sapertos kualitas prodak atawa jasa anu ditawarkeun, perilaku nasabah jeung sajabana.

Lalangse-lalangse anu disinghareupan ku kagiatan kualitas palayanan dina Bank Jabar Banten Kantor Cabang Utama Bandung salah sahiji nyaeta pausahaan kurang mampu masihan palayanan anu dijanjikeun sareng nu sa enggalna jeung akurat. Hal eta disababkeun ku seueurana karyawan anu bersifat kontrak atawa *outsourcing* dina tiap unit anu kirang berpangalaman, sadangkeun karyawan tetap anu jumlahna terbatas sareng masing-masing karyawan atos mibanda tugas masing-masing supados ngahambat proses palayanan atawa transaksi.

Saran-saran anu tiasa panaliti di dugikeun salah sahijina nyaeta pihak Bank Jabar Banten sakedahna ngayakeun palatihan sareng atikan sacara teras-terasan sareng jadwalna anu tangtos kanggo para karyawan supados teu ngaganggu waktos mancen tugas para karyawanana, sajabat ti eta karyawan tetap atawa karyawan kontrak atawa *outsourcing* diharapkeun tiasa nyiptakeun sumber daya manusia anu leuwih trampil jeung berkualitas, supados tiasa ningkatkeun kagiatan palayanan anu pasti, enggal, sareng alusna dina ngalayanan nasabah.

Kecap Konci: Kualitas Palayanan